

Vera Lúcia Rodrigues Valadeiro

n.º 20

Loja do Cidadão

14,5

A Loja do Cidadão é uma loja onde se pretende facilitar o relacionamento entre os cidadãos e o estado Português, podendo num único lugar recorrer a vários serviços prestados pela Administração Pública.

O seu objectivo era que a população pudesse tratar de diversos assuntos pendentes num único momento e num único lugar, juntando assim vários serviços num mesmo lugar onde eles podíamos encontrar:

a segurança social, finanças, JI, SEF, serviço de Identificação, entre outras. Tendo também alguns serviços privados como a Lucabo, Galp, Edp, EPC, etc.

Vendo isto podemos dizer que a loja do cidadão foi algo muito bem pensado e que terá muitos benefícios as pessoas.

Tão clara um sítio assim tão complexo, teria que ter uma estrutura muito bem organizada, com serviço de qualidade e que apostasse na melhoria contínua e na formação do seu pessoal.

Como isto não acontece totalmente podemos verificar várias falhas nesta organização como:

A falta de informação por parte dos colaboradores, quer a nível dos responsáveis da segurança, quer no próprio balcão das informações.

O tempo de espera para a maior parte dos serviços, tendo filas intermináveis, e acabando-se os serviços muito cedo, fazendo que por vezes as pessoas não consigam ser atendidas e as que conseguem passem horas e horas de espera.

Depois quando finalmente são atendidos, muitas vezes não conseguem ver os seus problemas resolvidos, são encaminhados para outros serviços ou complicando os problemas fazendo com que se perca tempo por vezes com coisas simples.

Também a organização interna é muito má não havendo interligação com os diversos serviços que tem dentro das lojas, fazendo com que as pessoas tenham que andar

a saia de balcão em balcão, procurando informações ou documentos necessários para a resolução dos seus problemas.

E por fim os funcionários por vezes também não são muito acessíveis, demonstrando desceio pelas pessoas e perdendo muito tempo com conversas entre colegas, e preocupando-se pouco com o atendimento ao público. Por tudo isto acho que poderiam ter muito mais qualidade nos seus serviços se apostassem na formação de todos os funcionários para que eles tivessem preparados para tratar eficientemente dos problemas que surgem, tanto a nível dos seus respectivos serviços como das dificuldades das pessoas para tratar de alguns assuntos. Deveriam também ter uma excelente organização interna, inteligendo todos os serviços que se prestam dentro da loja da cidade, fazendo assim com que se perdesse muito tempo a saia de balcão em balcão, para se tratar de uma situação.

É claro também deveriam expandir mais as lojas, pois muitas pessoas recorrem a loja da cidade pelas vantagens que têm, tanto a nível de ter muitos serviços como pelo seu horário, mais alargado do que nos serviços centrais, mas fazendo com que mesmo com as falhas que têm, se torna quase impossível, atender as pessoas num curto espaço de tempo, por isso se abriam mais algumas lojas, talvez se conseguisse melhorar nesse aspecto.

Pessoalmente só recorro uma única vez a loja da cidade, para tratar de um assunto no IMT, posso dizer que estava poucas pessoas, fazendo com que o tempo de espera fosse mínimo, também posso dizer que a nível de atendimento, fui muito bem atendida e consegui ver o meu problema resolvido quase que de imediato. Se que talvez tenha tido sorte pois sei que muita gente tem algumas reclamações de alguns dos serviços.

Para concluir gostaria de dizer que sou utilizadora do Portal da Cidade e acho que vale muito a pena, pois o site encontra-se lá com muitos serviços online, fazendo com que se poupe muito tempo e sem sair de casa.